

■ Les Intergroupes/Bureaux centraux : hier et aujourd'hui

Créés et soutenus par les groupes locaux pour agir comme bureau central, les intergroupes ont offert à des milliers d'alcooliques désespérés leur premier contact avec les Alcooliques anonymes, que ce soit par téléphone, en personne, ou, de plus en plus aujourd'hui, en ligne. Avec 469 intergroupes/bureaux centraux inscrits seulement aux É.-U. et au Canada (et près de 700 dans le monde entier), il est si facile de « chercher » les AA de nos jours que nous avons tendance à oublier qu'à une certaine époque, ils étaient difficiles à trouver. « À l'époque, il était difficile de trouver les AA, a dit un pionnier. Seul un groupe soigneusement choisi de prêtres, de juges et de policiers connaissait les AA; notre numéro de téléphone était confidentiel et on ne pouvait l'obtenir qu'aux renseignements. » C'était un effort concerté pour s'assurer que les gens qui désiraient devenir abstinents étaient assez sérieux pour faire un effort. Mais, juger le degré de sérieux des gens qui désiraient cesser de boire était un exercice assez subjectif et la Troisième Tradition a tôt fait d'y mettre fin.

Au tout début, il y a eu le Comité central de Cleveland en Ohio, où, dès octobre 1939, un groupe de sept membres se réunissait régulièrement pour coordonner les efforts en vue des hospitalisations et des parrainages, un travail essentiel à une époque où la rechute d'un seul membre ou la dissolution d'un seul groupe pouvaient menacer l'existence même des AA.

Ce que Bill W. a appelé « le premier centre de service organisé des AA » — le précurseur des intergroupes d'aujourd'hui — est né à Evanston, une banlieue de Chicago. Autour de 1940, une membre des AA, Sylvia, a utilisé les revenus de sa pension alimentaire pour louer un appartement et une ligne téléphonique. En 1941, après la parution de l'article de Jack Alexander sur les AA dans le *Saturday Evening Post*, l'appartement de Sylvia ressemblait « à la gare centrale de Chicago » et recevait tellement d'appels que Sylvia a dû embaucher Grace Coultice, une secrétaire non alcoolique. Éventuellement, Sylvia et Grace ont fini par emménager dans un bureau dans le Loop (à quelques pâtés de maisons d'où se trouve aujourd'hui le Bureau des Services de la région de Chicago) où ils ont, a écrit Bill, « accueilli un flot de demandeurs de Douzième Étape, d'hospitalisation et d'aide en général. »

La plupart des premiers bureaux d'intergroupe donnaient bien moins de services que celui-ci: ils étaient constitués de simples lignes téléphoniques, inscrites au nom des AA, mais en réalité branchées aux domiciles de membres. Cependant, le bureau de Sylvia a inspiré la création de plusieurs intergroupes/bureaux centraux dans le Midwest, particulièrement à Green Bay au Wisconsin et à Minneapolis au Minnesota.

Sur la côte est, le New York Inter-Group est né quand on a ouvert le Club de la 24^e Rue au 334 West 24th Street en juin 1940, qui a commencé à desservir les membres des Alcooliques anonymes de la région métropolitaine. En 1942,



le Club, comme on l'appelait, est devenu bien plus qu'un lieu de réunions, en fait, c'était un comité central pour plus de 20 groupes des AA, avec deux secrétaires du club rémunérées pour répondre au téléphone et s'occuper du bureau de 12 à 14 heures par jour. Elles ont fait partie des premiers « travailleurs spéciaux » dont on parle dans la Huitième Tradition, rémunérés pour rendre possible le travail de Douzième Étape des AA, contrairement aux membres des AA qui transmettent bénévolement le message dans leurs efforts de Douzième Étape. Enfin, en 1946, le New York Inter-Group a vu le jour, loin du Club (il devenait difficile de faire le travail d'Intergroupe dans une atmosphère de club social, un endroit où il y avait en permanence une partie de poker et même à une époque, un restaurant) dans un local de la West 75th Street.

Au moment de la première Conférence des Services généraux, en avril 1951, il y avait au moins 16 intergroupes qui desservaient des groupes locaux. Comme ils avaient été créés avant la structure des services généraux et jouaient un rôle différent chez les AA, ils ne faisaient pas partie de la structure des AA (sauf à Chicago, où le bureau des services et le comité régional ne font qu'un). Il est arrivé au cours des ans qu'on voit un dédoublement de services, mais dans la plupart des cas, les intergroupes et les services généraux ont travaillé en harmonie.

Matthew C., directeur du Ventura County Central Office (VCCO), est le modèle même des directeurs contemporains d'intergroupes/bureaux centraux avec tout ce que cela implique de gratifications et de défis. Il est encore vrai que des bénévoles membres des AA répondent aux appels téléphoniques d'alcooliques qui souffrent ou de membres des AA qui cherchent une réunion ou demandent des informations. « Nous avons des équipes de bénévoles en rotation, il y en a toujours au moins un au bureau en tout temps et entre 60 et 70 autres acceptent qu'on leur transmette des appels à

Box 4-5-9 est publié trimestriellement par le Bureau des Services généraux des Alcooliques anonymes, 475 Riverside Drive, New York, NY 10115, © Alcoholics Anonymous World Services, Inc., 2017.

Adresse postale : P.O. Box 459, Grand Central Station
New York, NY 10163

Site Web des AA du BSG : www.aa.org

Abonnements : Individuel, \$3.50 par an ; groupe, \$6.00 par année pour 10 exemplaires. Envoyez votre chèque — à l'ordre de A.A.W.S., Inc. — avec votre commande. Pour recevoir le bulletin directement à votre adresse courriel, inscrivez votre adresse courriel au Service des abonnements numériques sur le site Web du BSG.

la maison après les heures de bureau,» dit Matthew. Chaque mois, ils reçoivent de 500 à 600 appels au VCCO, mais le nombre est en baisse depuis quelques années à cause de l'Internet qui a modifié la situation, pour le meilleur ou pour le pire, pour les intergroupes/bureaux centraux. Comme bien des gens ne téléphonent plus et utilisent le site Web du VCCO, Matthew a préparé une version expérimentale bêta du site qui s'adresse directement aux nouveaux, avec une bannière en page d'accueil qui dit : «Nouveau chez les AA? Vous avez des questions?» et présente une liste de questions fréquemment posées sur la page d'accueil.

Matthew estime qu'il «est réconfortant» de pouvoir obtenir des réponses à ses questions à propos de sa consommation d'alcool sans avoir à parler à une autre personne, mais qu'on peut rater quelque chose, «la connexion directe avec une autre personne. C'est pourquoi le site encourage les gens à appeler 24/7.» Ces appels produisent parfois des miracles. Comme plusieurs autres travailleurs des intergroupes/bureaux centraux, Matthew a ses histoires de guerre. Un jour, un alcoolique qui tentait d'arrêter par lui-même a appelé le VCCO convaincu qu'il était victime d'une crise cardiaque. «Il était très mal en point, dit Matthew, et après une longue conversation, nous l'avons convaincu d'appeler l'ambulance et de se rendre à l'urgence.» Plusieurs années plus tard, ce même alcoolique, devenu abstiné, est venu au bureau pour les remercier.

À Chicago, la directrice Katie M. dit que le Chicago Area Service Office (CASO) connaît beaucoup de succès sur le Web. En moyenne, le site reçoit plus de 100 000 visiteurs chaque mois, dont environ 26 % pour la première fois.

Katie décrit le CASO comme «un point de chute» de la grande région de Chicago et du comté de Cook. «Nous avons une librairie et tous nos comités permanents — comme le correctionnel, le H&I, le Grapevine, et d'autres — tiennent leurs réunions ici en soirée, pendant que d'autres districts viennent ici et participent. Ainsi, nous servons de lien entre les gens et la structure de service.»

Le CASO reçoit approximativement 700 appels téléphoniques par mois, ajoute Katie, mais elle a l'impression qu'ils sont différents des appels à l'intergroupe qu'ils recevaient dans le passé. «La plupart des appels ne viennent pas de gens qui veulent assister à une première réunion, ou parler de leur problème d'alcool. Les appels viennent de travailleurs sociaux, par exemple, qui essaient d'aider un alcoolique à trouver une réunion après une intervention du type "favoriser le rapprochement"».

Comme plusieurs directeurs d'Intergroupes/Bureaux centraux, Katie s'inquiète des finances du bureau. Comme tous les intergroupes, CASO agit comme centre d'échange d'informations sur les groupes et réunions locaux et rend directement des comptes aux groupes qu'il sert. En retour, ces groupes lui fournissent des bénévoles pour le travail de Douzième Étape (c.-à-d. répondre au téléphone), superviser les politiques et procédures du bureau par les soins de leurs représentants de l'Intergroupe et lui offrent un soutien financier. CASO a une solide réserve prudente, mais Katie cherche toujours de moyens de réduire les coûts, particulièrement depuis que les contributions des groupes sont en baisse. «À peine 23 pour cent des groupes soutiennent le bureau financièrement, dit Katie, et les contributions personnelles [qui peuvent aller jusqu'à 3000\$ par année] atteignent à peine 5 à 10 pour cent.» De plus, le commerce électronique affecte les affaires. «Les gens peuvent se procurer un Gros Livre pour moins cher et plus rapidement d'un magasin en ligne non-AA qu'ils le peuvent en venant l'acheter ici à notre librairie.»

Une manière de régler ce problème est de communiquer avec les groupes. Chaque mois de novembre, Katie M. envoie une lettre de sollicitation et les représentants de l'Intergroupe abordent la question des finances à chaque assemblée régionale. Pauline D., directrice du bureau du Northern Virginia Intergroup (NVI), confirme l'importance de la communication : «Il y a quelques années, nous avons connu une très mauvaise année, dit-elle. Nous avons donc lancé une grande campagne de communication et informé les gens sur la façon dont fonctionne l'intergroupe et comment il est financé. Nous avons demandé à tous nos représentants de l'intergroupe de dire à leur groupe que l'Intergroupe avait besoin de leur aide. Nous avons fortement insisté sur le Plan anniversaire en novembre. Et nous avons demandé au président de l'Intergroupe de visiter chacun des 14 districts que nous desservons pour parler de notre mission. Cela a semblé très bien fonctionner pour nous.»

(Pauline et le NVI seront les hôtes du 32^e Séminaire annuel des Intergroupes/Bureaux centraux/AAWS/AAGV, du 6 au 8 octobre cette année. Ce séminaire annuel est un forum d'échange d'idées et de partage d'expérience pour ceux qui oeuvrent en première ligne chez les AA. Les participants sont les directeurs des intergroupes/bureaux centraux, les représentants des intergroupes, le personnel du BSG et

■ Rappel : CV pour l'élection des administrateurs avant le 1er janv. 2018

Deux nouveaux administrateurs classe B (alcooliques) représentant les territoires du Pacifique et de l'est du Canada seront élus lors de la Conférence des Services généraux d'avril 2018. Les CV doivent parvenir au BSG au plus tard le 1er janvier 2018 et ne peuvent être soumis que par les délégués.

Le nouvel administrateur territorial du Pacifique succédera à Joel C. de San Diego; le nouvel administrateur pour l'est du Canada remplacera Richard B., de Terrebonne, Québec.

Le CV de votre candidat doit être envoyé au Secrétaire du comité du Conseil pour les Mises en candidature, au Bureau des Services généraux.

du Grapevine et les membres des conseils d'A.A.W.S. et du Grapevine.)

Jennifer R., directrice du Miami-Dade Intergroup — un très vieux bureau dont la création remonte aux années 1940 — a vu le nombre de groupes baisser dans sa région. La ligne d'aide reçoit en moyenne deux ou trois appels par jour, sans doute à cause du site Web ou de l'appli pour trouver des réunions que bien des gens utilisent de nos jours. Bien des groupes ferment et d'autres doivent subir des hausses de loyer, ce qui a pour effet de réduire les contributions au Miami-Dade Intergroup. Tant Jennifer que l'autre employée travaillent à temps partiel; malgré cela, elles abattent beaucoup de boulot: elles produisent et distribuent des listes de réunions, gèrent le site Web, vendent les publications approuvées par la Conférence, fournissent de la documentation de service, préparent le bulletin mensuel et s'assurent qu'il y a des membres des AA bénévoles pour répondre aux téléphones 24/7. Jennifer parle espagnol et une de ses nombreuses tâches est de collaborer avec les intergroupes hispanophones qui n'ont pas de bureau, mais transmettent le téléphone d'un groupe à l'autre chaque mois.

Les jeunes qui arrivent chez les AA doivent apprendre ce qu'est l'intergroupe, dit Jennifer, et ils doivent apprendre à faire du bénévolat. En réalité, les AA sans intergroupe ne seraient pas les AA. «Si nous ne sommes pas présents, si quelqu'un appelle pour demander de l'aide et qu'il n'y a personne pour prendre l'appel, les AA n'auront pas joué leur rôle.»

Coco T., secrétaire administrative du New York Inter-Group (NYIG), soutient qu'un intergroupe dynamique est très important pour la communauté des AA qu'elle sert — pour le NYIG, cette communauté comprend 1 438 groupes actifs inscrits auprès du bureau du NYIG et 3 642 réunions répertoriées. Pas étonnant que les bureaux du NYIG sur la Septième Avenue soient ouverts 365 jours par an de 9 heures à 22 heures, et que des bénévoles répondent au téléphone de 9 heures à 2 heures du matin. «Nous ne ratons aucune occasion de partager notre expérience, notre force et notre espoir avec d'autres alcooliques», dit Coco, particulièrement depuis que le Web a changé la donne pour les intergroupes. Avant août 2016, au moment où la nouvelle fonction de localisation de réunions fut ajoutée au site Web, le NYIG recevait en moyenne entre 4 500 et 4 800 appels par mois. À compter de ce moment, le nombre d'appels a chuté à entre 3 000 et 3 200 par mois.

Évidemment, c'est un avantage relatif. D'une part, les gens peuvent facilement trouver une réunion, mais, selon Coco, une diminution de 20 à 30 appels par jour «ne passe pas inaperçue. Quand des alcooliques prennent la peine de nous appeler, ils peuvent avoir accès à un bénévole qui répond au téléphone depuis cinq ans et qui peut facilement créer un lien avec un autre alcoolique. Aujourd'hui, nous recevons des centaines de courriels qui nous demandent de communiquer avec une personne pour les aider avec leur problème d'alcool. Leur répondre nous pose un grand défi, et cela élimine aussi l'avantage du contact direct avec une personne, soit une Douzième Étape immédiate.»

Pour assurer un contact humain, Coco fait ce qu'il faut

pour rendre les bureaux du NYIG accueillants. «Nous avons une bibliothèque et un coin dédié aux archives où les gens viennent de toutes parts pour prendre un café, lire un livre et voir des objets historiques. Si vous le désirez, vous pouvez même emprunter un livre. Nous ne refusons personne. Même à l'ère électronique, nous offrons des copies papier de chaque circulaire que nous produisons — car tout le monde, et en particulier les sans-abri, n'a pas forcément accès à l'Internet.»

Ce contact ne profite pas seulement aux alcooliques qui se présentent au NYIG, mais aussi aux 635 à 700 bénévoles par année qui viennent faire du bénévolat et qui sont abstinents depuis plus d'un an. «Rien n'arrête ces bénévoles, dit Coco. Même s'il est tombé deux mètres de neige, ils sont là.» Elle nous parle d'un bénévole de 90 ans — un médecin

qui a connu Bill W., et qui nous racontait comment il avait essayé, sans succès, d'amener Bill à cesser de fumer — qui venait une fois par semaine, pendant des années, même quand sa santé s'est gâtée. Il arrivait toujours en costume cravate. «C'était un homme élégant et gracieux, raconte Coco. Il disait à sa femme "Je dois aller aider les gens." Il a consacré sa vie à transmettre le message.»

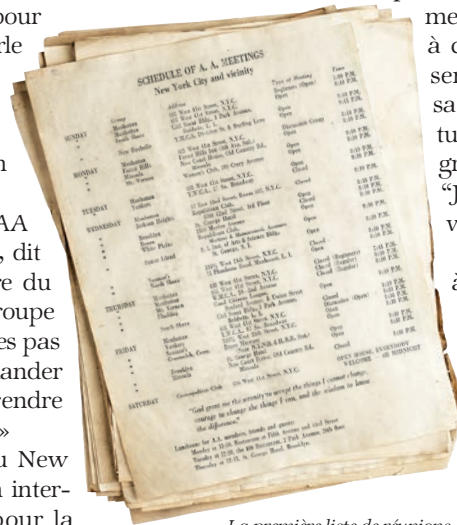
Le Bureau de service de la Région 87, à Montréal, Québec (qui organisera le Séminaire des Intergroupes/Bureaux centraux/AAWS/AAGV de 2018) transmet le message aux alcooliques anglophones et francophones, et selon l'adjointe administrative Ginette W., leur ligne d'aide reçoit entre 500 et 600 appels d'anglophones chaque mois, et probablement trois fois plus en français. «Nous sommes officiellement bilingues, mais nous assurons aussi une présence espagnole, poursuit Ginette. Nous

avons environ 12 groupes hispanophones dans la région et ils ont leur propre intergroupe que nous hébergeons chez nous, et nous offrons aussi des publications en espagnol.»

Comme les autres intergroupes/bureaux centraux, certains appels reçus au bureau des services de la région 87 proviennent d'alcooliques qui sont seuls et veulent simplement parler, ce qui taxe les ressources disponibles. «Nous ne raccrochons jamais au nez de ces gens, dit Ginette. Nous essayons plutôt de les diriger vers des réunions où ils pourront entreprendre un vrai rétablissement en établissant un contact personnel. Nous avons aussi quelques bénévoles qui acceptent de parler à ces gens de leur domicile, ce qui libère nos autres travailleurs.»

Alimenter notre réservoir de bénévoles est une préoccupation constante chez nous. «Nous devons constamment rappeler aux groupes que rien n'arrive par magie chez les AA: transmettre le message demande des efforts. Les 27 districts de notre région comptent 550 groupes et nous les rejoignons tous par notre bulletin et nos représentants de l'intergroupe qui assistent aux réunions. Nous faisons aussi un effort pour informer les groupes sur les raisons pour lesquelles nous avons besoin d'argent, pas de combien. Nous devons payer les publications, les téléphones, le site Web. Le message de rétablissement des AA est gratuit, mais l'intergroupe doit supporter des frais pour le transmettre.»

Le bureau central des services de la région 87 a un tout



La première liste de réunions du New York Inter-Group — 1946

nouveau site qui offre un portail réservé aux nouveaux. Pour Ginette, c'est simple: « Nous devons être là où sont les gens. De nos jours, les gens sont sur leurs ordinateurs et leurs téléphones intelligents. C'est donc là que l'intergroupe doit être présent. »

Plusieurs membres qui n'ont jamais eu l'occasion d'appeler à l'intergroupe (ou qui cherchent les réunions sur les sites Web dans des villes inconnues sans vraiment se demander qui s'occupe de ce site Web) se demandent pourquoi ils devraient soutenir les intergroupes/bureaux centraux par leurs contributions. Malgré leur étroite collaboration avec le BSG et les comités de services régionaux et des districts locaux, il arrive souvent que l'intergroupe/bureau central semble ne pas faire partie de la structure des services généraux. Par contre, comme il est dit dans *Le Manuel du Service chez les AA* (page S42), « De nombreuses régions trouvent très utile d'avoir un lien entre le bureau central/intergroupe et le comité régional pour maintenir de bonnes relations et une bonne communication. Dans certaines régions, la personne qui fait la liaison a droit de vote à l'assemblée; d'autres régions accordent le droit de parole, mais pas le droit de vote. » De plus, le Bureau des Services généraux publie des Lignes de conduite et autres documents de service pour partager l'expérience cumulative des intergroupes et bureaux

centraux des États-Unis et du Canada et du monde entier. Ces documents définissent un intergroupe comme « un centre de service des AA qui comprend une association entre les groupes d'une communauté – tout comme les groupes des AA eux-mêmes sont une association d'individus. On forme un bureau central pour remplir certaines fonctions communes à tous les groupes, fonctions qui sont mieux remplies lorsque centralisées... Son objectif est d'aider les groupes dans l'accomplissement de leur but commun, transmettre le message des AA à l'alcoolique qui souffre encore. »

Selon Coco T., le bureau du NYIG paie 10000\$ par mois pour son seul loyer — une somme relativement modeste quand on connaît les prix de l'immobilier à Manhattan, mais cela n'est pas donné non plus. Quand on lui demande de nous parler de l'avenir des intergroupes, elle nous dit: « Nous relevons du Mouvement; nous rendons compte aux groupes. En définitive, notre avenir dépend d'eux. Je dois ma vie aux Alcooliques anonymes et j'aimerais que l'intergroupe soit toujours là. »

Pour Matthew C. du VCCO, l'essence de l'intergroupe est l'essence même des AA: « Un alcoolique qui souffre parle à une personne qui sait ce qu'il ressent, qui le comprend et qui a vécu l'humiliation qu'il a vécu et qui l'aide à comprendre qu'il n'est plus seul. »

■ L'abstinence cybernétique

Au 10^e Congrès international des AA à San Diego en 1995, un groupe de personnes qui s'appelaient le *Living Cyber Committee* s'est réuni dans un salon d'accueil. Ils se connaissaient, mais plusieurs d'entre eux ne s'étaient jamais rencontrés, car leurs seules rencontres s'étaient faites dans des groupes des AA en ligne. Ceux qui n'ont pas pu se rendre à San Diego ont pu assister « virtuellement » au congrès dans le salon. Deux groupes courriel importants, de nombreux groupes d'importants services en ligne et un canal de conversation en ligne ont participé pour réunir des alcooliques du monde entier dans le salon avec les membres en ligne et les visiteurs.

Le Salon d'abstinence cybernétique fut un grand succès, et le comité a constaté qu'avec l'Internet qui se développait rapidement, des alcooliques du monde entier auraient besoin d'une version en ligne d'un intergroupe/bureau central physique. Ils ont formé l'Intergroupe des Alcooliques anonymes en ligne (IAAEL), qui a été enregistré au New Jersey en 1996. Selon la présidente de l'IAAEL, Vicki E., l'intergroupe en ligne offre « un bureau centralisé où des groupes peuvent être présents en ligne et où des personnes peuvent trouver les groupes dont ils ont besoin. » Il est essentiel que le IAAEL ait une politique d'agrément très stricte. « Notre comité des politiques et admissions est très strict pour agréer nos groupes avant de les inscrire — nous devons nous assurer que ce sont de vrais groupes des AA, qui se conforment à nos Douze Traditions. »

À tout moment, IAAEL peut avoir plus de 100 groupes inscrits. Ils représentent toutes les sortes de réunions — par courriel, chat, par téléphone, par audio, par vidéo — pour tous les différents groupes, y compris des réunions de discussion générale (ouvertes et fermées); des réunions pour hommes et des réunions pour femmes; des réunions pour ceux qui, pour une raison ou pour une autre, ne peuvent pas quitter leur maison; des réunions pour ceux qui sont sourds ou malentendants; et des réunions pour les athées/agnostiques, pour les membres des militaires et LGBTQ. « Toute sorte de gens assistent à des réunions en ligne », dit Vicki. Quand elle étudiait pour devenir infirmière et qu'elle devait faire 80 kilomètres pour aller travailler, elle ne pouvait pas assister à ses réunions et donc, elle y allait en ligne. Maintenant, elle mélange les réunions physiques avec les réunions cybernétiques, selon son emploi du temps.

IAAEL tient des réunions dans 13 langues différentes en plus de l'anglais, et c'est essentiellement un intergroupe/bureau central pour l'univers



en ligne. Ses fonctions, tout comme un intergroupe ordinaire, dépendent des contributions à la Septième Tradition de la part de ses groupes pour les dépenses, avec le nombre usuel de comités qui font la liaison avec les structures générales de service dans les pays rejoints par l'IAAEL. Bien sûr, la fonction de Douzième Étape est au cœur de la mission de l'IAAEL. Le Comité d'aide à la Douzième étape de l'IAAEL (connu comme les « faiseurs de Douzième ») répond directement par courriel — 24 heures par jour, dans diverses langues — à quiconque clique sur le bouton « Get Help » sur le site de l'IAAEL ou sur des sites des réunions où il est relié. Selon Vicki, ceux qui font de la Douzième Étape reçoivent entre 300 et 500 courriels par mois du monde entier.

Comme tout autre travail, celui de la Douzième Étape est essentiel. « Parfois, on a affaire à des alcooliques qui se sentent désespérés et vous voulez communiquer avec eux, les aider, dit Vicki. Même si vous êtes sur l'Internet, vous travaillez côte à côte avec eux. » Occasionnellement, il y a ce moment de grâce où le monde virtuel rencontre le monde physique.

« J'étais au Congrès international de San Antonio [2010] dans notre salon d'accueil, quand un homme venant du Pérou s'est présenté, dit Vicki. Là où nous vivons, a-t-il dit, il n'y a que trois membres des AA, tous à 80 kilomètres de distance, et ils ne peuvent se réunir qu'une fois tous les trois mois, en se déplaçant par bateau. De plus, sa bouée de sauvetage pour les AA était les réunions en ligne. Ainsi, les gens demeurent abstinents, partout dans le monde, contre toute attente. Et c'est pourquoi IAAEL est ici pour les aider. »